

# Lieveling van p&o

Opleiden is bij p&o'ers de populairste vorm van hr-dienstverlening. De tevredenheid van p&o'ers over opleidingen, cursussen en trainingen is groot. Een duidelijke markt die stevig in handen is van erkende en deskundige specialisten.

## OPLEIDINGEN

De categorie opleidingen omvat een breed spectrum van diensten, die variëren van korte trainingen tot langere opleidingstrajecten. Deze dienstverlening heeft betrekking op alle onderdelen van organisaties. Opleidingen worden meestal aan groepen aangeboden.

Geen dienstverlening binnen hr maakt zo veel reacties los bij p&o'ers als training en opleiding. Vrijwel alle p&o'ers lijken hier ervaring mee te hebben. Ze hebben er ook een duidelijke mening over. Dat heeft te maken met de zichtbaarheid van opleidingen. De meeste cursussen en trainingen zijn kort, ze vragen om een goede organisatie en de dienst is ook heel tastbaar. Het is glashelder wanneer een opleiding of een cursus begint, wat de inhoud ervan is en wanneer het stopt.

Daarnaast zijn de resultaten ook redelijk te duiden, ook al is het nog steeds niet helemaal zeker wat die voor impact hebben op organisaties. Veel aanbieders rapporteren over de behaalde resultaten, die kunnen variëren in klanttevredenheid tot kwalificaties, zoals certificaten of diploma's. Opleiden geldt voor veel p&o'ers als de creatieve noot van de hr-dienstverlening. 'Innovatief en creatief, het opent de ogen', zo luidt een van de reacties van een voor dit onderzoek ondervraagde p&o'er. Men wil geprikkeld worden.

### Tussenkop

Creativiteit is niet waar p&o'ers de aanbieders van opleidingen op beoordelen. Zij willen weliswaar dat hun inzichten en kennis vermeerderen, maar ze willen daarbij ook helderheid. Variatie in het aanbod en maatwerk gelden als een groot goed. P&o'ers willen van tevoren weten wat voor vlees

zij met een opleider in de kuip hebben. Diepgang, vernieuwing en deskundigheid zijn sleutelwoorden. Daarbij eisen p&o'ers dat de aanbieders hun programma's specifiek kunnen inrichten naar de wensen van de klant. Daar slagen ze in, want veel reacties van p&o'ers gaan over het maatwerk dat de aanbieders leveren. Opleiden is dan ook de best gewaardeerde vorm van hr-dienstverlening. Het minst gewaardeerde bureau in deze ranking - van overigens allemaal als positief beoordeelde dienstverleners - scoort een 6,9. Alle andere aanbieders scoren een 7 of hoger.

### Tussenkop

Hoewel de opleidingsbranche een van de grootste is op het gebied van hr-dienstverlening en tal van dienstverleners het aanbieden, is dit het domein van de specialisten. Veel opleidingsbureaus bieden vaak meerdere hr-diensten, maar het zijn vooral de aanbieders die opleiden als kernactiviteit hebben benoemd die hoog scoren in dit onderzoek. Toch kent ook deze tak van sport zwakke plekken. De valkuil is dat aanbieders te aanbodgericht tewerk gaan en te theoretisch zijn. P&o'ers hebben het dan al snel over soft. Soms luidt de klacht dat er te weinig nieuw aanbod is en dat het maatwerk te wensen overlaat. Opleiden, zo vinden p&o'ers, moet helpen om veranderingen in de organisatie te realiseren. Het aanbod moet dan ook getuigen van innovatie. Zo niet, dan merken de p&o'ers dat direct en reageren er ook op.



## Over de Top 3

- 1 De Baak geldt als een opleidingsbureau bij uitstek. Die reputatie maakt zij in dit onderzoek ook waar met een 8,1, de hoogste score in deze categorie. Creatief, innovatief en goede programma's, precies wat p&o'ers graag zien van hun opleiders. Soms iets te theoretisch, aldus een enkeling.
- 2 Boertien volgt de koploper op een tiende punt, een opleidingsbureau dat haar werkterrein heeft verbreed tot ook andere hr-diensten. Niks mis met de deskundigheid, vinden de voor dit onderzoek ondervraagde p&o'ers. Goed meedenken en zeer betrokken, zo luiden andere reacties. De organisatie zou ietsje beter kunnen.
- 3 Met een 7,8 is Stavoor het derde bureau in deze ranking, een opleidingsbureau dat zich toelegt op medezeggenschap, zorg en welzijn. Een degelijke aanbieder, zo vinden de ondervraagde p&o'ers.

## Beste opleidingsdienstverleners

1	de Baak	8,1
2	Boertien	8,0
3	Stavoor	7,8
4	Raymakers vd Bruggen	7,6
5	ICM	7,5
6	Bureau Zuidema	7,5
7	Schouten & Nelissen	7,5
8	Bestuursacademie	7,4
9	GITP	7,3
10	BGL & partners	7,3
11	Funcmediar	7,3
12	Kluwer	7,3
13	NIMO Nederlands management Instituut	7,3
14	SBI	7,3
15	Berenschot	7,2
16	ISBW	7,1
17	NCOI	7,1
18	Krauthammer	7,0
19	VDO Opleidings- en adviescentrum	6,9